

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERIZINAN *ONLINE* DI KOTA YOGYAKARTA

Charina Vertinia Budiarti
charinavb.geograffi09@gmail.com

Rini Rachmawati
r_rachmawati@geo.ugm.ac.id

Abstract

Yogyakarta has implemented the utilization of website and provides online licensing service as an adoption of e-Government. This study is aimed to describe the online licensing service; the public perception of the service; and also identifying the development needs of the service. The location chosen was the Yogyakarta Municipality. Informants as the primary data are collected with in-depth interview and the results were analyzed using qualitative descriptive analysis techniques.

It was revealed that online licensing service was an innovative service in order to facilitate the citizen in processing license. This online licensing service has not been fully utilized yet by the citizens. There are perception's differences after knowing the services; one that supports the service benefits and the other prefers a direct and face to face service. In Yogyakarta Municipality, implementation of e-Government aims to achieve good governance that be able to provide more effective, efficient, transparent and accountable service.

Keywords: *ICT, e-Government, e-service, citizen's perception, public service, online, good governance*

Abstrak

Kota Yogyakarta telah menyediakan *website* dan layanan perizinan *online* sebagai perwujudan dari adaptasi *e-Government*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan layanan perizinan *online*, mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap layanan dan mengidentifikasi kebutuhan pengembangan layanan perizinan *online*. Lokasi yang dipilih adalah Kota Yogyakarta. Informasi didapatkan melalui *indepth interview* dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa layanan perizinan *online* merupakan inovasi layanan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Layanan perizinan *online* belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Terdapat perbedaan persepsi pada masyarakat, yaitu mendukung layanan dan sebagian lain berpendapat bahwa pelayanan akan lebih baik dilaksanakan secara langsung. Implementasi *e-Government* ini lebih bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*).

Kata kunci: *TIK, e-Government, persepsi masyarakat, pelayanan publik, good governance*

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pembangunan pada inovasi baru memasuki era informasi (*Information Age*) dimulai dengan adanya penetrasi teknologi dan selanjutnya diikuti oleh perubahan gaya administrasi pemerintah berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Adopsi teknologi, komunikasi dan informasi dalam pemerintahan disebut sebagai *electronic government (e-Government)*. Almagabreh (2010) menyatakan konsep *e-Government* yang mengarah pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk berinteraksi dengan masyarakat menggunakan media elektronik seperti telepon, *fax*, *email* dan *internet*.

Pemanfaatan TIK dalam tata pemerintahan salah satunya untuk meningkatkan penyediaan layanan publik kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang dilakukan secara *online*. Interaksi langsung dalam layanan dinilai kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama, mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi dan penyediaan pelayanan publik. Kemampuan teknologi informasi dan komunikasi terutama *internet* tidak mengenal lokasi, batasan jarak, dan waktu. Schwanen (2007, dalam Rachmawati 2013) bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat mencakup

aktivitas dengan area yang luas dengan penggunaan yang lebih fleksibel.

Peningkatan pelayanan publik yang transparan, efektif, efisien, dan partisipatif dipercaya mengarah pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut UNESCAP (dalam Weiss, 2006) konsep *good governance* mendasarkan pada pemerintahan yang terbuka, terpercaya, efektif dan efisien, transparan, partisipatif, adil, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Konsep *good governance* sangat penting dalam pembangunan, karena di dalam pembangunan dibutuhkan tata kelola yang baik dari institusi yang membuat perencanaan dan juga pengampu kebijakan. Wujud dari *good governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang baik adalah keberhasilan dari pembangunan suatu wilayah.

Kebijakan *E-government* di Kota Yogyakarta tercantum dalam Peraturan Walikota No. 78/2007 tentang *E-Government*. Berdasarkan peraturan tersebut Kota Yogyakarta perlu melaksanakan standar pelayanan didukung oleh TIK. Salah satu contoh layanan yang dibuat adalah perizinan *online* yang diampu oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Terdapat 5 dari 34 perizinan yang bisa diproses secara *online* yaitu izin penelitian, Kuliah Kerja Nyata (KKN),

Praktek Kerja Lapangan (PKL), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Layanan perizinan *online* yang diterapkan sejak tahun 2012 dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan ini ternyata belum mendapat respon yang maksimal dari masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dikaji mengenai; 1) Bagaimana layanan perizinan *online* di Kota Yogyakarta?; 2) Bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan perizinan *online* di Kota Yogyakarta?; dan 3) Bagaimana kebutuhan pengembangan perizinan *online* di Kota Yogyakarta untuk masa mendatang?

METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Data primer dalam penelitian kualitatif diambil dari informan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*). Jumlah informan tidak ditentukan batasnya namun hanya ditentukan sampai seberapa jauh informasi sudah dinyatakan jenuh. Menurut Morse (2007, dalam Matavire 2010) dan Neuman (2007, dalam Zaynu 2013) bahwa penelitian kualitatif lebih menitik beratkan pada kualitas informasi

yang didapatkan bukan kuantitas informan yang terlibat. Jumlahnya akan terus bertambah sampai peneliti menilai data yang dikumpulkan dari sejumlah informan tersebut telah mencapai titik jenuh (*redundancy*). Jenis informan pada penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive* yaitu informan dipilih sesuai dengan tujuan dan kegunaan penelitian (Tika, 2005). Informan yang dipilih adalah masyarakat yang berpotensi menggunakan layanan perizinan *online* yaitu izin penelitian, Kuliah Kerja Nyata (KKN), Praktek Kerja Lapangan (PKL), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Data sekunder diperoleh dengan mengolah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perizinan *online*, menganalisis penelitian maupun literature yang relevan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan atau mengungkapkan suatu masalah sesuai keadaan sebenarnya dengan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman 1984, dalam Sugiyono 2013). Denscombe (2003, dalam Gaol 2011) menyatakan bahwa analisis kualitatif yang tepat untuk *in-depth*

interview terbagi menjadi beberapa langkah yaitu: 1) Mengumpulkan gambaran data yang dijelaskan secara teks narasi. 2) Mengkodekan dan mengidentifikasi data teks narasi untuk mengelompokkan berdasarkan variabel dan indikator maupun tujuan dari penelitian. 3) Kembali melihat pengelompokan. 4) Identifikasi hubungan yang ada. 5) Kembali ke lapangan untuk mengecek kembali data dan juga verifikasi hasil yang dicapai. 6) Mengembangkan generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Layanan Perizinan Online

Dinas Perizinan mengembangkan layanan berbasis TIK pada tahun 2007 dalam proses pendaftaran menggunakan antrian otomatis dan mengembangkan *website* khusus Dinas Perizinan. Usaha Dinas Perizinan memberikan layanan TIK melalui layanan *internet* berupa *website* memberikan berbagai manfaat antara lain meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat (*government to citizen*) yang diampu dalam konsep *e-Government*.

Inovasi Dinas Perizinan dalam memberikan layanan sampai pada pelayanan perizinan *online* yang diluncurkan pada tahun 2012. Tujuan pengembangan layanan perizinan *online*

yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan kemudahan dalam mengajukan perizinan. Penyediaan layanan ini diharapkan mampu menjadi salah satu langkah awal dalam perwujudan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) demi terlaksananya pembangunan wilayah perkotaan yang syarat akan dinamika perubahan, terutama pengembangan perkotaan berbasis TIK.

Website yang disediakan oleh Dinas perizinan yang dapat diakses melalui perizinan.jogjakota.go.id, menyediakan layanan berupa informasi mengenai seluruh persyaratan izin yang diampu oleh Dinas Perizinan yaitu sejumlah 34 izin, melihat status dan proses izin, mengunduh persyaratan dan formulir perizinan, konsultasi dan pengaduan maupun keluhan mengenai pelayanan perizinan, hingga *poling* kepuasan terhadap kinerja Dinas Perizinan dan sub layanan berupa perizinan *online* itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut terlihat adanya efektifitas penyebaran informasi yang dapat dilihat dimanapun dan kapanpun tanpa kendala jarak dan waktu.

Perizinan *online* yang disediakan oleh Dinas Perizinan baru mampu mengakomodir 5 jenis izin yaitu izin penelitian, Kuliah Kerja Nyata (KKN), Praktek Kerja Lapangan (PKL), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda

Daftar Perusahaan (TDP). Kelima jenis izin ini dipilih mengingat kelimanya merupakan jenis izin dengan persyaratan yang mudah, sedikit dan tidak memerlukan peninjauan teknis lapangan sehingga memungkinkan untuk dibuat pelayanan secara *online*.

Untuk melakukan perizinan secara *online*, pemohon izin memerlukan akun khusus untuk dapat masuk kepada layanan perizinan *online* ini. Pendaftaran yang dilakukan memerlukan informasi pribadi dari pemohon. Selanjutnya apabila sudah berhasil memiliki akun maka pemohon izin dapat mendaftarkan salah satu diantara kelima izin yang ditawarkan secara *online*. Pemohon izin cukup mengisi formulir yang disediakan pada setiap izin yang dipilih lalu menunggu pemberitahuan dari admin mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Apabila persyaratan sudah lengkap maka admin bidang pelayanan Dinas Perizinan akan memberikan pemberitahuan lain mengenai pengambilan izin yang sudah jadi dan izin dapat diambil dengan datang langsung ke Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dengan menunjukkan surat pemberitahuan dan juga membawa berkas asli persyaratan untuk dilakukan validasi sebelum memperoleh izin secara resmi.

Pelayanan lain yang disediakan selanjutnya oleh Dinas Perizinan adalah

konsultasi dan pengaduan layanan. Di sini masyarakat bisa secara langsung berkomunikasi, baik itu berupa konsultasi tentang permasalahan perizinan yang sedang diajukan maupun pengaduan terhadap pengajuan pelayanan perizinan. Fungsi forum konsultasi dan diskusi ini sebagai representatif bahwa Dinas Perizinan memberikan pelayanan terbuka terhadap saran dan kritik serta transparan sekaligus responsif terhadap pertanyaan, saran maupun kritik yang diajukan. Pada pilihan layanan ini masyarakat dan pemerintah dapat berkomunikasi secara dua arah. Berbeda dengan jenis pelayanan lain yang ditawarkan pada pelayanan *online* ini.

Pelayanan untuk mengetahui status izin tidak hanya diberikan melalui *website* tetapi juga melalui *SMS Gateway* yang merupakan bentuk lain dari adopsi penggunaan TIK. Masyarakat bisa mengirimkan *SMS* melalui nomor 081228730000 dan akan mendapat respon yang berisi status izin yang diajukan. Pelayanan melalui *SMS* tidak hanya berupa untuk mengetahui status perizinan saja tetapi juga bisa digunakan untuk memberikan saran kepada Dinas perizinan.

Pelayanan yang disediakan oleh Dinas Perizinan ini juga dapat dianalisis dari segi tahap implementasi *e-Government*. Sesuai yang dijelaskan

Center for Democracy and Tecnology dan *Indev* (dalam Hasibuan, 2007) pelayanan perizinan pada Dinas Perizinan di Kota Yogyakarta telah memasuki tahap ketiga dalam implementasinya.

Tahap pertama yaitu *publish*, Dinas Perizinan sudah memberikan publikasi terhadap izin yang keluar, informasi mengenai syarat dan jenis perizinan dan juga produk hukum. Tahapan yang kedua meliputi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Walaupun interaksi yang diciptakan di sini merupakan konsultasi, saran, keluhan maupun pengaduan tetapi tetap terjadi interaksi dan diharapkan tetap menjadi pertimbangan dalam evaluasi pelayanan maupun perencanaan pelayanan secara ke depannya. Interaksi dua arah yang terjadi melalui sarana *website* ini merupakan salah satu aspek penting adanya partisipasi masyarakat dalam kesuksesan implementasi *e-Government*. Interaksi biasanya merupakan aspek yang dilupakan mengingat tidak ada perlu adanya pertemuan tatap muka antara masyarakat dan pemberi layanan. Dengan adanya fasilitas interaksi yang menjadi komunikasi antara masyarakat dan penyedia layanan maupun pengampu kebijakan dalam hal ini pemerintah memberikan kemungkinan akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah dan

juga partisipasi masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan.

Tahapan yang ketiga yaitu transaksi (*transact*), pemerintah menyediakan layanan berbasis internet secara *online* (*e-service*). Dinas Perizinan bisa dikatakan memasuki tahap ketiga ini dengan menyediakan pelayanan perizinan *online* walaupun baru 5 dari total 34 izin yang ada.

Namun layanan perizinan *online* di sini belum bisa dikatakan penuh secara *online*, karena *online* yang dimaksud masih terbatas pada proses pendaftaran perizinan dan untuk hasil izin, masyarakat masih diharuskan mengambil surat perizinan dengan datang langsung ke kantor Dinas Perizinan. Proses validasi dari pemohon izin juga belum dilaksanakan dengan baik. Walaupun pemohon sudah memasukkan nomor identitas namun belum ada proses validasi secara digital.

Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Perizinan Online

Informasi yang didapatkan dari semua informan ini adalah sama, walaupun dengan jenis izin yang berbeda namun tidak ada satupun dari mereka yang menggunakan layanan perizinan *online*. Sebagian besar informan tidak mengetahui keberadaan perizinan *online*. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka

tidak tahu mengenai *website* Dinas Perizinan dan hanya beberapa orang saja yang mengetahui tentang *website* Dinas Perizinan.

Ketidaktahuan mengenai *website* tersebut dikarenakan informan tidak mencari informasi mengenai persyaratan terlebih dahulu, mereka memilih untuk bertanya kepada pihak ketiga, yaitu teman datang langsung ke lokasi perizinan, maupun informasi dari universitas masing-masing. Informan yang mengakses *website* Dinas Perizinan pun hanya sebatas melihat persyaratan izin yang mereka perlukan untuk mengajukan permohonan izin namun tetap memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Perizinan dalam mengajukan perizinannya. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa animo masyarakat memang kecil terhadap ketersediaan layanan perizinan *online* dan juga pemanfaatannya masih belum optimal.

Hasil wawancara dengan informan mengenai pendapat terhadap keberadaan layanan perizinan *online* sebenarnya mendapatkan tanggapan yang baik. Informan yang awalnya tidak tahu dan setelah mendapatkan informasi yang cukup menjadi tahu dan mengerti mengenai layanan perizinan *online* yang disediakan oleh Dinas Perizinan. Sebagian besar dari informan mengatakan bahwa dengan adanya layanan *online* ini tentunya akan

mempermudah dalam proses perizinan, menghemat waktu, lebih cepat, efektif dan efisien.

Hasil wawancara yang berbeda didapatkan dari beberapa informan mengenai layanan perizinan *online* ini. Sebagian dari informan memilih datang langsung ke lokasi untuk mengurus izin tanpa melalui layanan *online*. Mereka berpendapat bahwa informasi yang didapatkan secara langsung akan lebih jelas daripada informasi dari *website*. Hal ini terkait dengan lokasi Kota Yogyakarta yang tidak begitu luas. Kota Yogyakarta dengan luas 32,5 km² memungkinkan perjalanan dari satu sisi ke sisi yang lain dapat ditempuh dalam waktu kurang dari 15 menit menjadi salah satu penyebab pemohon izin lebih puas apabila datang langsung ke kantor Dinas Perizinan. Pelayanan langsung yang diberikan Dinas Perizinan juga sudah mendapat predikat baik di mata masyarakat.

Kebutuhan pengembangan Layanan Perizinan *Online*

Keberadaan layanan perizinan *online* yang disediakan oleh pemerintah belum termanfaatkan secara optimal oleh masyarakat memberikan bukti bahwa masih ada kesenjangan dalam pembuatan kebijakan maupun penerapan kebijakan publik itu sendiri. Pengembangan layanan

sebaiknya berfokus pada optimalisasi layanan yang ada berupa *maintenance* terhadap sistem dan juga penambahan jenis perizinan yang mampu dilakukan secara *online*. Selain itu sosialisasi juga diperlukan, baik melalui pamflet yang disebar di jalan, melalui *broadcast* layanan SMS, melalui baliho maupun spanduk, melalui radio, dan sosialisasi ke dinas yang terkait, menggunakan media sosial dan juga pengadaan baliho di depan kantor Dinas Perizinan.

Konsep awal penyediaan layanan perizinan *online* yang akan mempermudah pemohon izin untuk tidak perlu langsung datang ke kantor Dinas Perizinan ternyata belum signifikan untuk Kota Yogyakarta mengingat luasan daerahnya yang kecil. Layanan ini akan lebih bermanfaat untuk masyarakat pemohon izin yang berada di luar Kota Yogyakarta. Urgensi ketersediaan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi di Kota Yogyakarta terutama layanan perizinan *online* bukan berdasarkan pada kendala jarak dan waktu tetapi lebih kepada menyediakan layanan yang prima demi melayani masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi menawarkan bentuk pelayanan yang responsif, akuntabel, transparan, adanya bentuk

partisipasi, berdasarkan ketentuan hukum, mengingat asas kesetaraan dan menyediakan layanan yang efektif serta efisien yang seiring dengan konsep *good governance*. Pemanfaatan yang maksimal akan membantu sebagai katalisator dalam pembangunan suatu wilayah. Dengan kata lain, terwujudnya *good governance* yang baik di suatu wilayah bisa menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan dan pengelolaan wilayah yang baik.

KESIMPULAN

Website Dinas Perizinan (perizinan.jogjakota.go.id) menyediakan layanan berupa informasi persyaratan izin, status izin, perizinan *online*, konsultasi izin serta layanan keluhan maupun pengaduan izin. Layanan perizinan *online* belum optimal karena baru 5 perizinan yang dapat didaftarkan melalui *online* dari total 34 jenis perizinan yang dilayani di kantor Dinas Perizinan. Sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa perizinan akan mempermudah perizinan, cepat, efektif dan efisien. Sebagian lagi merasa bahwa pelayanan secara langsung tetap lebih baik.

Kebutuhan pengembangan layanan lebih diarahkan pada sosialisasi. Pengembangan layanan berbasis TIK di Kota Yogyakarta dengan wilayah yang

sempit lebih didasarkan pada urgensi penyediaan layanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

DAFTAR PUSTAKA

- Almabareh, T. (2010). A General Framwork for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. Dalam: *European Journal of Scientific Research*. Volume 39 Nomor 1. Hal. 29-42
- Gaol, P.H.L. (2011). Impact of Information and communication technology on improving small and medium enterprises performance in an urban kampung. *Tesis*. Yogyakarta: MPKD pascasarjana UGM
- Hasibuan, Z. (2007). Langkah-langkah Strategis dan Taktis dalam Pengembangan e-Government untuk PEMDA. Dalam: *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*. Volume 3 Nomer 1 April 2007
- Matavire, R., dkk. (2010). Challenges of e-Government Project Implementation in South African Context. Dalam : *The Electronic Journal Information System Evaluation* (hal. 153-164). Volume 13 Issue 2.
- Pabundu Tika, Moh., (2005). *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Wali Kota Yogyakarta No. 78 tahun 2007. Yogyakarta: Badan Informasi Daerah Kota Yogyakarta.
- Rachmawati, R. (2014). *Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Rachmawati, R, Djunaedi, A., Roni, S., Saputra, E. (2012). Pengembangan Model Layanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Mendukung Jogja Cyber Province. Dalam : *Hasil Penelitian Hibah Kerjasama Institusi UGM dengan Dinas Pehubungan, Komunikasi dan Informasi*. Yogyakarta : Fakultas Geografi UGM.
- Rachmawati, R dan Rijanta. (2013). Virtual City: A Solution to Urban Problems. Dalam : *Laporan Penelitian Kerjasama Luar Negeri*. Yogyakarta: Fakultas Geografi UGM
- Schwanen, T dan Kwan, Mei-Po. (2007). The internet, mobile phone and space time constraint. Dalam: *Jurnal elektronik Elseiver, Geoforum*. [doi:10.1016/j.geoforum.2007.11.005](https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2007.11.005)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wardiana, W (2002). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia. Dalam: *Seminar dan Pameran Teknologi Informasi*. Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Jurusan Teknik Informatika.
- Wijaya, M. (2013). A Framework for E-Service Implementation in the Developing Countries. Dalam: *Review Journal of Customer Relationship Marketing and Management*. Volume 2 Nomor 1. Hal. 55-68
- Weiss, F dan Steiner, S. (2006). Transparency as an Element of Good Governance in the Practice of the EU and the WTO: Overview and Comparison. Dalam: *Fordham International Law Journal*. Volume 30, Issue 5 2006 Article 8.
- Zanynuu, M.A. (2011). *Menentukan Informan/Responden/Sampel*. Dari <http://isukomunikasi.blogspot.com/2011/03/menentukaninformanrespondensampel.html>